



PREFEITURA DE PRAIA GRANDE

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL 2024

SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO

PREFEITURA MUNICIPAL DE PRAIA GRANDE

AV. Presidente Kennedy, 9000 - Mirim - Praia Grande - SP - CEP. 11704-900 - Tel.: (13) 3496-2000

ÍNDICE

Apresentação	03	Secretaria de Habitação (SEHAB)	24
Expediente	04	Secretaria de Serviços Urbanos (SESURB)	25
Glossário	05	Secretaria de Trânsito (SETRAN)	26
Relatório	06	Secretaria de Transporte (SETRANSP)	27
Dados Gerais – Ouvidoria Municipal – Ano 2024	07	Secretaria de Assuntos Institucionais (SEAI)	28
Dados Gerais – Representação Gráfica	08	Secretaria de Turismo (SECTUR)	29
Dados Gerais por Secretaria, Bairros e Serviços	09	Secretaria de Esporte e Lazer (SEEL)	30
Levantamento das Manifestações por Secretaria		Subsecretaria de Comunicação Social (SUBCOM)	31
Gabinete da Prefeita (GP).....	11	Subsecretaria de Ações De Cidadania (CIDADANIA)	32
Secretaria de Governo (SEG)	12	Pesquisa de Opinião Referente à Ouvidoria Municipal	33
Secretaria de Planejamento (SEPLAN)	13	Representação Gráfica da Pesquisa de Opinião	35
Secretaria de Assuntos de Segurança Pública (SEASP)	14	Diagnóstico	37
Secretaria de Administração (SEAD)	15	Observações Gerais	40
Procuradoria Geral do Município (PROGEM)	16		
Secretaria de Finanças (SEFIN)	17		
Secretaria de Assistência Social (SEAS)	18		
Secretaria de Educação (SEDUC)	19		
Secretaria de Saúde Pública (SESAP)	20		
Secretaria de Urbanismo (SEURB)	21		
Secretaria de Meio Ambiente (SEMA)	22		
Secretaria de Obras Públicas (SEOP)	23		

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Praia Grande é um instrumento de interação entre o órgão público e a sociedade. Logo, estabelece um canal de comunicação direta entre o usuário dos serviços públicos e a Administração Municipal para receber, examinar e encaminhar quaisquer manifestações sejam elas de elogios, denúncias, pedidos de informação, reclamações e sugestões de qualquer natureza sobre as atividades e serviços desenvolvidos pelas Secretarias Municipais.

A função da Ouvidoria é receber as manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para cada caso, com o objetivo de aperfeiçoar o processo de prestação do serviço público, além de ser um canal de informações para direcionar os munícipes aos órgãos que devem ser acionados para resolução de suas demandas, explicando quais são as responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada.

A Ouvidoria é composta por uma equipe de atendimento telefônico (*call center*), que atendem através do telefone **162 ou (13) 3496-2281 - Opção 1** de segunda a sexta-feira, exceto feriados e ponto facultativo, das 08h00 às 17h00 e, registram as manifestações no sistema e direcionam à secretaria responsável.

Com o intuito de atender as manifestações nas secretarias, contamos com os *Responsáveis pelo Serviço no Órgão (RSO)*, que recebem as demandas registradas pelos atendentes na central de atendimento ou registradas pelos munícipes através do site da prefeitura (www.praia grande.sp.gov.br/ouvidoria), e examinam, encaminham à divisão responsável e após o retorno, respondem a manifestação do munícipe no sistema da ouvidoria.

A nossa equipe é constantemente orientada e capacitada para prestar um atendimento humanizado e de qualidade aos munícipes, contribuintes e turistas, e buscar sempre a melhor solução para a demanda apresentada.

Por isso, levando em consideração a missão da Ouvidoria que é promover a prática da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos, da solução pacífica das controvérsias e do reconhecimento dos cidadãos como sujeitos de direitos, desempenhamos algumas funções, como por exemplo: ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos como demandas legítimas; responder aos cidadãos; e, demonstrar os resultados produzidos que serão mostrados nas próximas páginas deste relatório.

EXPEDIENTE

Prefeita

Raquel Auxiliadora Chini

Vice-Prefeito

Ednaldo dos Santos Passos

Secretário Municipal de Governo

Cássio de Castro Navarro (Jan a Março/2024)

Gremacia Barbosa Pinheiro Salim (Abr a Dez/2024)

Secretária Adjunta

Cláudia Monteiro Lopes

Ouvidor

Sergio Amaro da Silva

Diretora de Departamento de Assuntos de Transparência

Juliana Maria Gomes da Silva Samuel

Diretora de Departamento de Acompanhamento de Metas

Flávia Aparecida dos Santos Alexandrino

Diretor de Departamento de Avaliação de Qualidade de Serviços Públicos

Daniel Cristian da Silva

Diretor da Divisão de Apoio

Douglas Gianotti

Diretora de Divisão de Atendimento ao Cidadão

Claudia Gardelli

Responsável pelo Serviço no Órgão (RSO) - Titulares

Alex Félix Oliveira - SEDUC

Andréa Chrystinne Monteiro Rodrigues - PROCON

Cezídio Monteiro Macedo - GP/CONTROLE INTERNO

Cláudio Luiz Monteiro de Moraes - SEEL

Débora Regina dos Santos de Carvalho - SETRAN

Dirceu Angelotti Junior - SETRANSP

Eliane Dominguez Mazetto - SEPLAN

Fabiana Nascimento Vasconcelos - SEFIN

Flávia Cristina Alvarez Lorenzo - SEAI

Gilberto Douglas Batista - SESURB

Jennifer Moreira Pontes - SECTUR

João Carlos Moreno Gallego - SEMA

João Guilherme Tasca Pereira - SEAD

Juliana Vaz Francisco - GP/SUBBOM

Marcelo Chaves de Freitas - SEURB

Marcelo Moraes de Oliveira - GP/JUVENTUDE

Marileide Barreto de Oliveira Leal - SEG

Mônica Correia de Moura - SESAP

Nadilma Maria de Melo Farinelli - PROGEM

Paola Ghelare Mastrichi – SEOP

Rodrigo Carlo Volante - SEHAB

Sarah Dantas de Andrade Amaral - GP/CIDADANIA

Tânia Maria de Souza Queiroz - SEAS

Thiago Monti Gonçalves - GABINETE DA PREFEITA

Ouvidoria da SEASP

Silvia Regina Delgado - SEASP

Responsável pelo Serviço no Órgão (Suplentes)

Adriana Stradioto Maciel Oliveira – PROGEM

Adriano da Silva Gonçalves - SEEL

Aline Caires da Silva - GP

Ana Beatriz Zanellato Vasconcelos- SECTUR

Débora Roberta Pego Carvalho - SEAS

Ewerton Ferreira Silva - SETRAN

Glória Maria Estrela James - SEDUC

Humberto Rodrigo Mares da Silva - SEPLAN

Leonardo Silva de Souza - SEAI

Luiz Felipe Marchezoni - SESAP

Maria Helena Miguez Feros - SEAD

Maria Verônica Baiano – SEHAB

Paula Rodrigues Canovas Pinto - SEURB

Piter Koga dos Santos - SEMA

Rosângela Andreatta - SEFIN

Sandra Nazareth Evangelista - SEASP

Silvia Tomoko Shinzato - SEOP

Vanessa Carvalho - SESURB

Central de Atendimento - Ouvidoria 162

Adriana Garcia Matias Carolino

Allan Gavioli Ferreira

Elenice Aparecida Laurindo Fernandes

Sandra Regina Ferreira Sampaio

Stephani Pamella Rodrigues

Equipe de Atendimento Presencial - Ouvidoria

Bruna Amorim Cajaíba

Egleide de Sousa Duarte Santos

Marileide Barreto de Oliveira Leal

Sergio Amaro da Silva

Thais Manzo Augusto Palmeira

Subsecretaria de Controle Interno

Érika Cristina Picolo - G.P-1.6

GLOSSÁRIO

CONTRU - Controle Urbano

GP - Gabinete do Prefeito

LAIP - Lei de Acesso à Informação Pública

PROGEM - Procuradoria Geral do Município

RSO - Responsável pelo Serviço no Órgão

SEAD - Secretaria de Administração

SEAI - Secretaria de Assuntos Institucionais

SEAS - Secretaria de Assistência Social

SEASP - Secretaria de Assuntos de Segurança Pública

SECTUR - Secretaria de Cultura e Turismo

SEDUC - Secretaria de Educação

SEEL - Secretaria de Esporte e Lazer

SEFIN - Secretaria de Finanças

SEG - Secretaria de Governo

SEHAB - Secretaria de Habitação

SEMA - Secretaria de Meio Ambiente

SEOP - Secretaria de Obras Públicas

SEPLAN - Secretaria de Planejamento

SESAP - Secretaria de Saúde Pública

SESURB - Secretaria de Serviços Urbanos

SETRAN - Secretaria de Trânsito

SETRANSP - Secretaria de Transporte

SEURB - Secretaria de Urbanismo

SUBCOM - Subsecretaria de Comunicação Social

SUS - Serviço Único de Saúde

RELATÓRIO

Após mais um ano de muito trabalho, apresentamos o 18º relatório da Ouvidoria Municipal referente o período de janeiro a dezembro de 2024, constando os números de manifestações registradas, atendidas e em andamento, bem como informações pertinentes de forma geral e discriminadas por Secretarias Municipais.

A apresentação do relatório tem como objetivo dar transparência às ações da Ouvidoria, auxiliar os gestores na melhoria dos serviços oferecidos à população, bem como socializar os resultados dos trabalhos que são desenvolvidos por cada Secretaria para população.

Em resumo, no ano de 2024, foram registradas um total de **38.689 manifestações**, destas 8.024 manifestações foram pedidos de informação na *Central de Atendimento 162*, classificado como *INFORMAÇÕES GERAIS 162* e a diferença que soma 30.664 manifestações foram encaminhadas às secretarias responsáveis para as devidas providências, ou seja, solução e/ou resposta.

A seguir, detalharemos todos esses números em uma visão geral por secretaria para apreciação e análise por parte dos gestores desta municipalidade e dos cidadãos.

DADOS GERAIS - OUVIDORIA MUNICIPAL - ANO 2024



POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	4.185	10,82%
FEV	4.139	10,70%
MAR	4.009	10,36%
ABR	4.193	10,84%
MAI	3.371	8,71%
JUN	2.878	7,44%
JUL	2.726	7,05%
AGO	2.730	7,06%
SET	2.655	6,86%
OUT	2.761	7,14%
NOV	2.592	6,70%
DEZ	2.450	6,33%



POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

CALL CENTER	18.593	48,06%
WEB	16.832	43,51%
PRESENCIAL	1.830	4,73%
WHATSAPP	1.203	3,11%
FALE CONOSCO	110	0,28%
E-MAIL	92	0,24%
CARTA	17	0,04%
REQUERIMENTO	3	0,01%
INDICAÇÃO	3	0,01%
FALE COM A PREFEITA	2	0,01%
PROCESSO	2	0,01%
PORTAL TRANSPARÊNCIA	1	0,00%
OFÍCIO	1	0,00%



POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	3.014	7,79%
CAIÇARA	2.746	7,10%
GUILHERMINA	2.604	6,73%
OCIAN	2.188	5,66%
AVIAÇÃO	2.132	5,51%
CANTO DO FORTE	2.123	5,49%
TUPI	2.007	5,19%
BOQUEIRÃO	1.937	5,01%
RIBEIRÓPOLIS	1.748	4,52%
SAMAMBAIA	1.666	4,31%
MARACANÃ	1.666	4,31%
ESMERALDA	1.490	3,85%
NOVA MIRIM	1.478	3,82%
VILA SÔNIA	1.458	3,77%
SÍTIO DO CAMPO	1.416	3,66%
ANTÁRTICA	1.250	3,23%
MELVI	1.214	3,14%
REAL	1.039	2,69%
ANHANGUERA	974	2,52%
TUPIRY	810	2,09%
QUIETUDE	803	2,08%
SOLEMAR	696	1,80%
PRINCESA	680	1,76%
FLÓRIDA	496	1,28%
GLÓRIA	480	1,24%
CIDADE DA CRIANÇA	273	0,71%
IMPERADOR	252	0,65%
MILITAR	18	0,05%
ANDARAGUÁ	12	0,03%
SANTA MARINA	10	0,03%
XIXOVÁ	7	0,02%
SERRA DO MAR	2	0,01%



POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	15.391	39,78%
INFORMAÇÃO	8.539	22,07%
RECLAMAÇÃO	7.450	19,26%
DENÚNCIA	6.629	17,13%
ELOGIO	481	1,24%
SUGESTÃO	199	0,51%



POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

INFORMAÇÕES GERAIS 162	8.024	20,74%
DRENAGEM	4.786	12,37%
LIXO E RECICLÁVEL	3.054	7,89%
BOCA DE LOBO	2.355	6,09%
BURACO EM VIAS PÚBLICAS	1.600	4,14%
MANUTENÇÃO EM ÁREAS VERDES	1.341	3,47%
VIAS PÚBLICAS E PRAIAS	1.283	3,32%
FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO	1.240	3,21%
PROFESSORES/FUNCIÓNÁRIOS	1.119	2,89%
FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	1.074	2,78%
TERRENO	720	1,86%
CALÇADAS PÚBLICAS	605	1,56%
ILUMINAÇÃO PÚBL.-VIAS RESIDENC., COM.	579	1,50%
CÓDIGO DE POSTURA	501	1,29%
POLUIÇÃO SONORA	470	1,21%



POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	37.086	95,86%
EM ANDAMENTO	1.603	4,14%



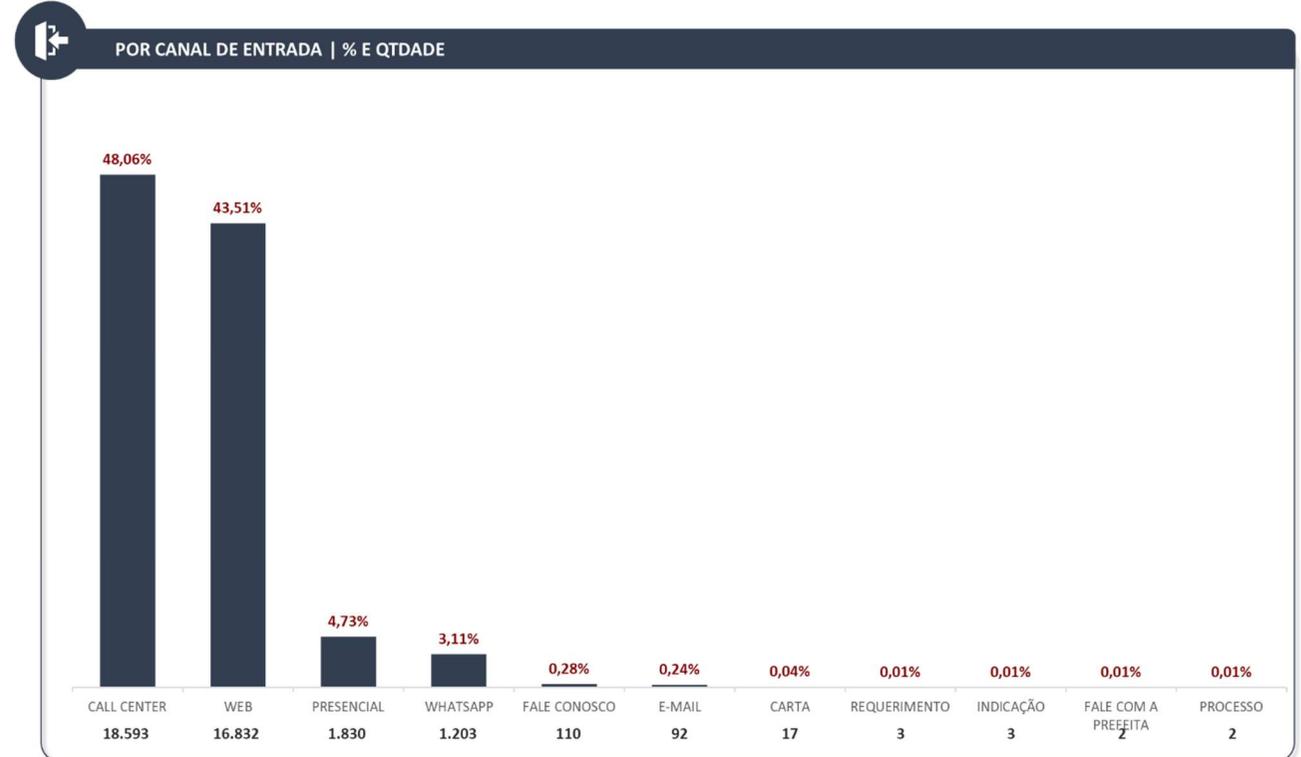
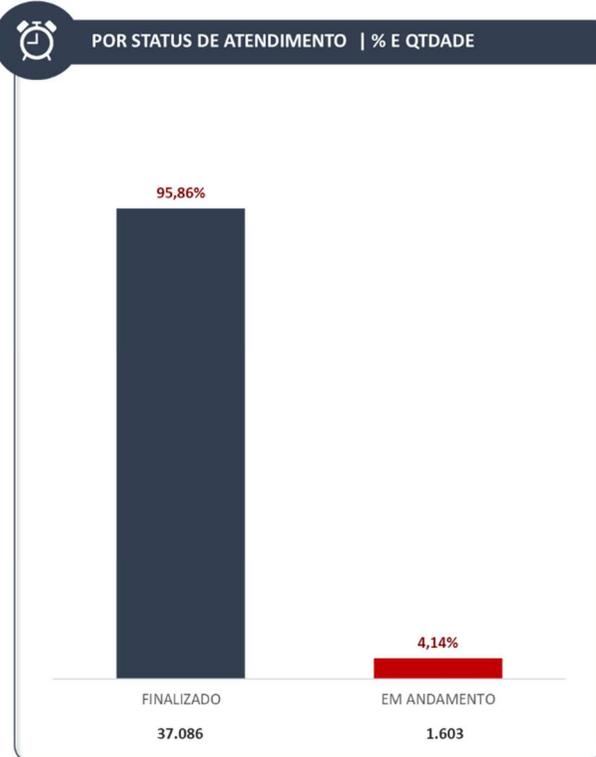
POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	30.109	77,82%
AGENTE POLÍTICO	3.813	9,86%
SERVIDOR	1.963	5,07%
AGENTE CIDADANIA	980	2,53%
EMPRESA	659	1,70%
SECRETARIA	350	0,90%
TURISTA	315	0,81%
ASSESSOR GP	248	0,64%
ENTIDADES/ASSOC.	246	0,64%
ANÔNIMO	6	0,02%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

38.689

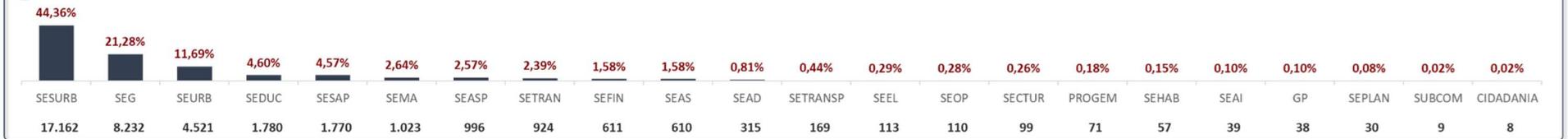
DADOS GERAIS - REPRESENTAÇÃO GRÁFICA



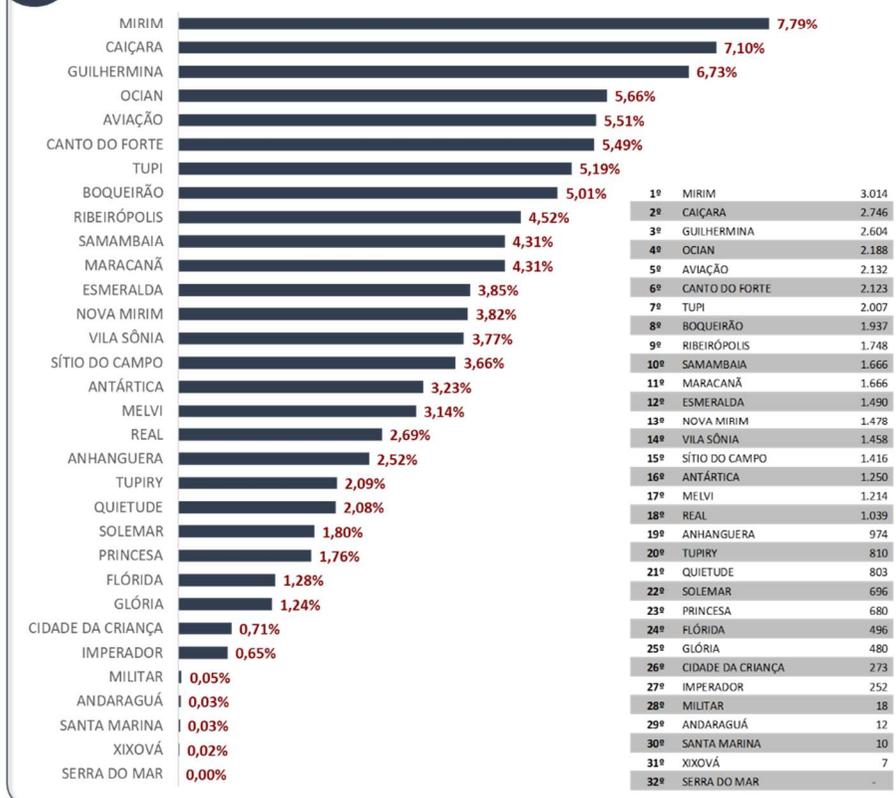
DADOS GERAIS POR SECRETARIA, BAIRRO E SERVIÇOS



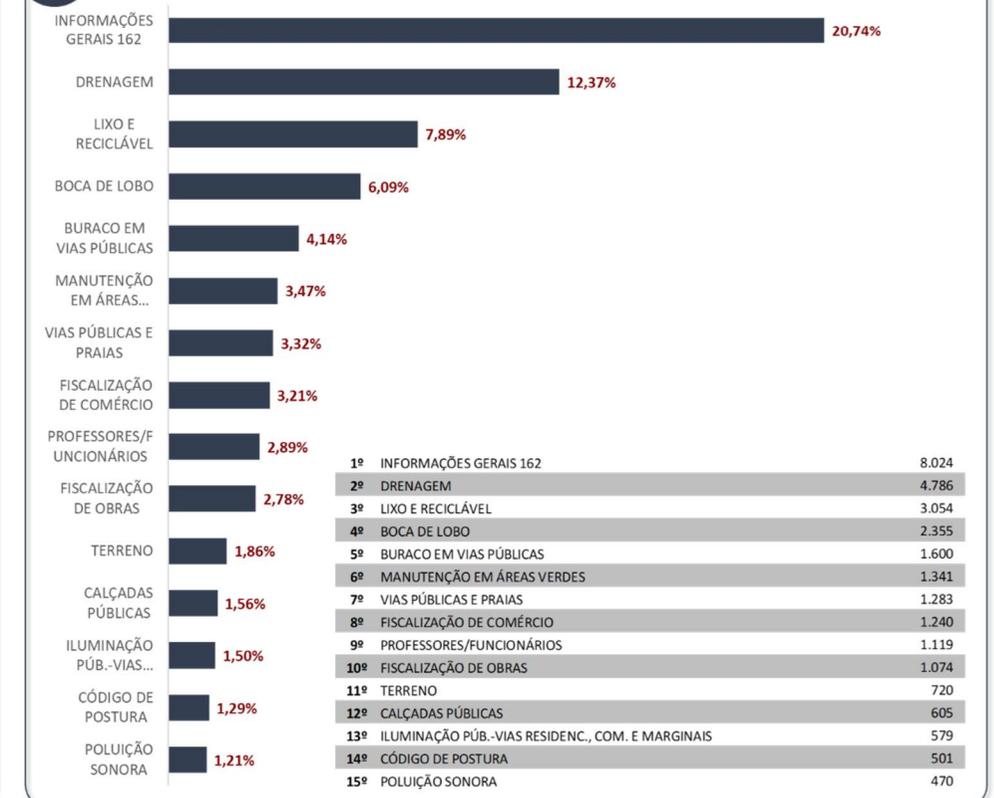
POR SECRETARIA | % E QTDADE



POR BAIRRO | % E QTDADE



POR SERVIÇOS | % E QTDADE



**LEVANTAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES
POR SECRETARIA**

GABINETE DA PREFEITA (GP)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	5	13,16%
FEV	3	7,89%
MAR	7	18,42%
ABR	4	10,53%
MAI	2	5,26%
JUN	1	2,63%
JUL	1	2,63%
AGO	1	2,63%
SET	2	5,26%
OUT	2	5,26%
NOV	4	10,53%
DEZ	6	15,79%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

DENÚNCIA	13	34,21%
RECLAMAÇÃO	10	26,32%
SOLICITAÇÃO	9	23,68%
ELOGIO	2	5,26%
SUGESTÃO	2	5,26%
INFORMAÇÃO	2	5,26%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	38	100,00%
------------	----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	24	63,16%
SERVIDOR	8	21,05%
AGENTE POLÍTICO	2	5,26%
EMPRESA	2	5,26%
TURISTA	1	2,63%
AGENTE CIDADANIA	1	2,63%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	30	78,95%
WHATSAPP	4	10,53%
CALL CENTER	2	5,26%
PRESENCIAL	2	5,26%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

IRREGULARIDADES	15	39,47%
TODOS	15	39,47%
PROPOSTAS	4	10,53%
AGENDAMENTOS	3	7,89%
ELOGIO	1	2,63%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

BOQUEIRÃO	5	13,16%
NOVA MIRIM	4	10,53%
MIRIM	4	10,53%
REAL	3	7,89%
CANTO DO FORTE	3	7,89%
AVIAÇÃO	3	7,89%
CAIÇARA	3	7,89%
QUIETUDE	2	5,26%
PRINCESA	2	5,26%
SOLEMAR	1	2,63%
SAMAMBAIA	1	2,63%
MELVI	1	2,63%
GUILHERMINA	1	2,63%
SÍTIO DO CAMPO	1	2,63%
MILITAR	1	2,63%
TUPI	1	2,63%
GLÓRIA	1	2,63%
OCIAN	1	2,63%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

38

SECRETARIA DE GOVERNO (SEG)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	953	11,58%
FEV	929	11,29%
MAR	683	8,30%
ABR	948	11,52%
MAI	805	9,78%
JUN	723	8,78%
JUL	686	8,33%
AGO	624	7,58%
SET	550	6,68%
OUT	464	5,64%
NOV	532	6,46%
DEZ	335	4,07%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

INFORMAÇÃO	7.969	96,81%
SOLICITAÇÃO	168	2,04%
DENÚNCIA	48	0,58%
RECLAMAÇÃO	36	0,44%
ELOGIO	10	0,12%
SUGESTÃO	1	0,01%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	8.231	99,99%
EM ANDAMENTO	1	0,01%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	8.179	99,36%
SERVIDOR	27	0,33%
ENTIDADES/ASSOC.	14	0,17%
TURISTA	5	0,06%
AGENTE CIDADANIA	4	0,05%
EMPRESA	1	0,01%
AGENTE POLÍTICO	1	0,01%
SECRETARIA	1	0,01%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

CALL CENTER	7.969	96,81%
WEB	219	2,66%
PRESENCIAL	18	0,22%
WHATSAPP	12	0,15%
CARTA	9	0,11%
E-MAIL	3	0,04%
INDICAÇÃO	2	0,02%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

INFORMAÇÕES GERAIS 162	8.024	97,47%
CIDADÃO	159	1,93%
DENÚNCIA CONTRA O SERVIDOR PÚBLICO	32	0,39%
FUNCIONÁRIO	5	0,06%
ADMINISTRATIVO	4	0,05%
FINANCEIRO	3	0,04%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO	3	0,04%
SISTEMA OUVIDORIA E CALL CENTER	1	0,01%
CONVÊNIOS	1	0,01%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	1.631	19,81%
GUILHERMINA	584	7,09%
TUPI	490	5,95%
CAIÇARA	450	5,47%
OCIAN	443	5,38%
CANTO DO FORTE	432	5,25%
BOQUEIRÃO	422	5,13%
MARACANÃ	346	4,20%
SÍTIO DO CAMPO	339	4,12%
AVIAÇÃO	320	3,89%
SAMAMBAIA	307	3,73%
VILA SÔNIA	275	3,34%
ESMERALDA	255	3,10%
MELVI	219	2,66%
ANTÁRTICA	212	2,58%
RIBEIRÓPOLIS	205	2,49%
QUIETUDE	179	2,17%
REAL	159	1,93%
ANHANGUERA	144	1,75%
NOVA MIRIM	132	1,60%
SOLEMAR	132	1,60%
FLÓRIDA	130	1,58%
TUPIRY	111	1,35%
PRINCESA	100	1,21%
IMPERADOR	91	1,11%
GLÓRIA	85	1,03%
CIDADE DA CRIANÇA	28	0,34%
MILITAR	9	0,11%
ANDARAGUÁ	1	0,01%
SANTA MARINA	1	0,01%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

8.232

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO (SEPLAN)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	4	13,33%
MAR	3	10,00%
ABR	3	10,00%
MAI	4	13,33%
JUN	1	3,33%
JUL	1	3,33%
AGO	4	13,33%
SET	4	13,33%
OUT	2	6,67%
NOV	3	10,00%
DEZ	1	3,33%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	23	76,67%
WHATSAPP	3	10,00%
PRESENCIAL	3	10,00%
CALL CENTER	1	3,33%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

MARACANÃ	5	16,67%
MIRIM	5	16,67%
GUILHERMINA	5	16,67%
TUPI	3	10,00%
CANTO DO FORTE	2	6,67%
NOVA MIRIM	2	6,67%
CAIÇARA	2	6,67%
AVIAÇÃO	2	6,67%
BOQUEIRÃO	1	3,33%
TUPIRY	1	3,33%
REAL	1	3,33%
IMPERADOR	1	3,33%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	12	40,00%
SOLICITAÇÃO	11	36,67%
INFORMAÇÃO	3	10,00%
DENÚNCIA	3	10,00%
SUGESTÃO	1	3,33%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

REDE DE ESGOTO E ÁGUA	12	40,00%
TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	11	36,67%
DADOS DO MUNICÍPIO	4	13,33%
ENSINO MÉDIO PROFISSIONALIZANTE	3	10,00%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	30	100,00%
------------	----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	13	43,33%
ENTIDADES/ASSOC.	5	16,67%
EMPRESA	4	13,33%
SERVIDOR	2	6,67%
SECRETARIA	2	6,67%
AGENTE POLÍTICO	2	6,67%
AGENTE CIDADANIA	1	3,33%
ASSESSOR GP	1	3,33%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

30

SECRETARIA DE ASSUNTOS DE SEGURANÇA PÚBLICA (SEASP)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	146	14,66%
FEV	62	6,22%
MAR	59	5,92%
ABR	80	8,03%
MAI	76	7,63%
JUN	53	5,32%
JUL	55	5,52%
AGO	85	8,53%
SET	99	9,94%
OUT	60	6,02%
NOV	92	9,24%
DEZ	129	12,95%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

DENÚNCIA	429	43,07%
RECLAMAÇÃO	282	28,31%
SOLICITAÇÃO	214	21,49%
ELOGIO	40	4,02%
SUGESTÃO	20	2,01%
INFORMAÇÃO	11	1,10%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	996	100,00%
------------	-----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	783	78,61%
SERVIDOR	64	6,43%
AGENTE POLÍTICO	44	4,42%
TURISTA	43	4,32%
EMPRESA	22	2,21%
ENTIDADES/ASSOC.	18	1,81%
AGENTE CIDADANIA	16	1,61%
SECRETARIA	4	0,40%
ASSESSOR GP	2	0,20%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	802	80,52%
CALL CENTER	121	12,15%
PRESENCIAL	34	3,41%
WHATSAPP	29	2,91%
E-MAIL	9	0,90%
FALE CONOSCO	1	0,10%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

CÓDIGO DE POSTURA	501	50,30%
SEGURANÇA	242	24,30%
GUARDA CIVIL MUNICIPAL	176	17,67%
MONITORAMENTO INTERNO E EXTERNO	50	5,02%
GUARDA AMBIENTAL	15	1,51%
GUARDA COSTEIRA	6	0,60%
DEFESA CIVIL	5	0,50%
JUNTA MILITAR	1	0,10%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

CAIÇARA	130	13,05%
MARACANÃ	119	11,95%
GUILHERMINA	72	7,23%
OCIAN	64	6,43%
REAL	60	6,02%
CANTO DO FORTE	58	5,82%
SOLEMAR	54	5,42%
AVIAÇÃO	52	5,22%
TUPI	50	5,02%
BOQUEIRÃO	39	3,92%
MIRIM	31	3,11%
MELVI	31	3,11%
NOVA MIRIM	29	2,91%
SÍTIO DO CAMPO	25	2,51%
SAMAMBAIA	24	2,41%
RIBEIRÓPOLIS	21	2,11%
GLÓRIA	21	2,11%
CIDADE DA CRIANÇA	17	1,71%
ESMERALDA	17	1,71%
FLÓRIDA	15	1,51%
VILA SÔNIA	15	1,51%
ANTÁRTICA	12	1,20%
IMPERADOR	10	1,00%
QUIETUDE	10	1,00%
PRINCESA	8	0,80%
ANHANGUERA	6	0,60%
TUPIRY	5	0,50%
SERRA DO MAR	1	0,10%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

996

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO (SEAD)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	23	7,30%
FEV	55	17,46%
MAR	47	14,92%
ABR	40	12,70%
MAI	26	8,25%
JUN	16	5,08%
JUL	17	5,40%
AGO	9	2,86%
SET	41	13,02%
OUT	17	5,40%
NOV	16	5,08%
DEZ	8	2,54%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	107	33,97%
SOLICITAÇÃO	93	29,52%
INFORMAÇÃO	70	22,22%
DENÚNCIA	28	8,89%
ELOGIO	10	3,17%
SUGESTÃO	7	2,22%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	315	100,00%
------------	-----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

SERVIDOR	203	64,44%
MUNÍCIPE	81	25,71%
SECRETARIA	9	2,86%
EMPRESA	7	2,22%
TURISTA	5	1,59%
ASSESSOR GP	4	1,27%
AGENTE CIDADANIA	3	0,95%
AGENTE POLÍTICO	2	0,63%
ENTIDADES/ASSOC.	1	0,32%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	264	83,81%
CALL CENTER	22	6,98%
PRESENCIAL	15	4,76%
WHATSAPP	13	4,13%
E-MAIL	1	0,32%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

BENEFÍCIOS	114	36,19%
SERVIDOR PÚBLICO	70	22,22%
CONCURSOS PÚBLICOS	30	9,52%
MEDICINA DO TRABALHO	25	7,94%
CANAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	22	6,98%
SUGESTÃO DE MELHORIA DO TRABALHO	9	2,86%
RELACIONAMENTOS	9	2,86%
PRÓPRIO/EQUIPAMENTO	8	2,54%
ATOS OFICIAIS	8	2,54%
QUIOSQUES	7	2,22%
ESTAGIÁRIO/PATRULHEIRO	5	1,59%
SEGURANÇA DO TRABALHO	3	0,95%
CADASTRO DE FORNECEDORES	3	0,95%
CONVÊNIOS	2	0,63%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	100	31,75%
TUPI	31	9,84%
NOVA MIRIM	28	8,89%
CAIÇARA	15	4,76%
SÍTIO DO CAMPO	15	4,76%
VILA SÔNIA	15	4,76%
GUILHERMINA	12	3,81%
SAMAMBAIA	12	3,81%
CANTO DO FORTE	12	3,81%
MARACANÃ	11	3,49%
MELVI	10	3,17%
BOQUEIRÃO	9	2,86%
ANTÁRTICA	9	2,86%
GLÓRIA	6	1,90%
PRINCESA	6	1,90%
REAL	5	1,59%
OCIAN	4	1,27%
ANDARAGUÁ	2	0,63%
AVIAÇÃO	2	0,63%
TUPIRY	2	0,63%
FLÓRIDA	2	0,63%
QUIETUDE	2	0,63%
XIXOVÁ	1	0,32%
ANHANGUERA	1	0,32%
ESMERALDA	1	0,32%
RIBEIRÓPOLIS	1	0,32%
MILITAR	1	0,32%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

315

PROCURADORIA GERAL DO MUNÍCIPIO (PROGEM)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	19	26,76%
FEV	7	9,86%
MAR	2	2,82%
ABR	2	2,82%
MAI	2	2,82%
JUN	7	9,86%
JUL	2	2,82%
AGO	2	2,82%
SET	1	1,41%
OUT	5	7,04%
NOV	17	23,94%
DEZ	5	7,04%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	60	84,51%
CALL CENTER	6	8,45%
WHATSAPP	3	4,23%
E-MAIL	1	1,41%
PRESENCIAL	1	1,41%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

AVIAÇÃO	23	32,39%
GUILHERMINA	9	12,68%
TUPI	7	9,86%
OCIAN	7	9,86%
BOQUEIRÃO	7	9,86%
CAIÇARA	4	5,63%
SAMAMBAIA	3	4,23%
MARACANÃ	3	4,23%
MIRIM	2	2,82%
REAL	2	2,82%
CANTO DO FORTE	1	1,41%
SÍTIO DO CAMPO	1	1,41%
NOVA MIRIM	1	1,41%
ESMERALDA	1	1,41%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

DENÚNCIA	43	60,56%
RECLAMAÇÃO	16	22,54%
SOLICITAÇÃO	6	8,45%
INFORMAÇÃO	5	7,04%
ELOGIO	1	1,41%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

JURÍDICO	36	50,70%
PROCON	35	49,30%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	71	100,00%
------------	----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	52	73,24%
TURISTA	8	11,27%
SERVIDOR	6	8,45%
EMPRESA	3	4,23%
AGENTE CIDADANIA	1	1,41%
ENTIDADES/ASSOC.	1	1,41%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

71

SECRETARIA DE FINANÇAS (SEFIN)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	158	25,86%
FEV	59	9,66%
MAR	57	9,33%
ABR	66	10,80%
MAI	37	6,06%
JUN	37	6,06%
JUL	21	3,44%
AGO	17	2,78%
SET	39	6,38%
OUT	30	4,91%
NOV	27	4,42%
DEZ	63	10,31%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	307	50,25%
SOLICITAÇÃO	154	25,20%
INFORMAÇÃO	94	15,38%
ELOGIO	27	4,42%
DENÚNCIA	25	4,09%
SUGESTÃO	4	0,65%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	611	100,00%
------------	-----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	504	82,49%
EMPRESA	33	5,40%
TURISTA	23	3,76%
AGENTE CIDADANIA	16	2,62%
SECRETARIA	15	2,45%
SERVIDOR	14	2,29%
AGENTE POLÍTICO	3	0,49%
ENTIDADES/ASSOC.	2	0,33%
ASSESSOR GP	1	0,16%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	442	72,34%
CALL CENTER	73	11,95%
PRESENCIAL	69	11,29%
WHATSAPP	27	4,42%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

IPTU DO EXERCÍCIO	161	26,35%
DÍVIDA ATIVA	135	22,09%
ATENDIMENTO	97	15,88%
EXECUÇÃO FISCAL	49	8,02%
CADASTRO IMOBILIÁRIO	40	6,55%
REDUÇÃO E ISENÇÃO DE IPTU	38	6,22%
EMPRESA	33	5,40%
COSIP - CONTRIBUIÇÃO CUSTEIO DA ILUM	29	4,75%
ITBI	15	2,45%
AMBULANTE	8	1,31%
FPGPREV (IPMPG)	3	0,49%
FEIRA	2	0,33%
CONTABILIDADE PÚBLICA	1	0,16%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

MIRIM	111	18,17%
CAIÇARA	75	12,27%
CANTO DO FORTE	55	9,00%
GUILHERMINA	50	8,18%
OCIAN	48	7,86%
AVIAÇÃO	45	7,36%
TUPI	31	5,07%
BOQUEIRÃO	25	4,09%
REAL	23	3,76%
FLÓRIDA	21	3,44%
SOLEMAR	18	2,95%
NOVA MIRIM	18	2,95%
MARACANÃ	15	2,45%
MELVI	11	1,80%
SAMAMBAIA	10	1,64%
RIBEIRÓPOLIS	10	1,64%
SÍTIO DO CAMPO	6	0,98%
ANHANGUERA	6	0,98%
PRINCESA	6	0,98%
ANTÁRTICA	5	0,82%
ESMERALDA	4	0,65%
ANDARAGUÁ	3	0,49%
VILA SÔNIA	3	0,49%
IMPERADOR	3	0,49%
XIXOVÁ	2	0,33%
QUIETUDE	2	0,33%
CIDADE DA CRIANÇA	2	0,33%
TUPIRY	2	0,33%
GLÓRIA	1	0,16%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

611

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL (SEAS)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	67	10,98%
FEV	72	11,80%
MAR	38	6,23%
ABR	53	8,69%
MAI	35	5,74%
JUN	39	6,39%
JUL	38	6,23%
AGO	49	8,03%
SET	60	9,84%
OUT	80	13,11%
NOV	57	9,34%
DEZ	22	3,61%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	331	54,26%
SOLICITAÇÃO	139	22,79%
DENÚNCIA	109	17,87%
INFORMAÇÃO	13	2,13%
ELOGIO	12	1,97%
SUGESTÃO	6	0,98%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	610	100,00%
------------	-----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	521	85,41%
SERVIDOR	27	4,43%
AGENTE CIDADANIA	15	2,46%
EMPRESA	14	2,30%
SECRETARIA	12	1,97%
ENTIDADES/ASSOC.	10	1,64%
AGENTE POLÍTICO	9	1,48%
TURISTA	2	0,33%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

CALL CENTER	303	49,67%
WEB	264	43,28%
WHATSAPP	23	3,77%
PRESENCIAL	18	2,95%
CARTA	1	0,16%
E-MAIL	1	0,16%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

SERVIÇOS/ASSISTÊNCIA SOCIAL	285	46,72%
POPULAÇÃO DE RUA	222	36,39%
ATENDIMENTO À CRIANÇA E AO ADOLESCI	42	6,89%
ATENDIMENTO AO IDOSO	38	6,23%
CONSELHOS	13	2,13%
INFRA ESTRUTURA	7	1,15%
CURSOS E CAPACITAÇÃO PARA GERAÇÃO I	3	0,49%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

ESMERALDA	82	13,44%
BOQUEIRÃO	72	11,80%
AVIAÇÃO	41	6,72%
MELVI	38	6,23%
GUILHERMINA	35	5,74%
OCIAN	34	5,57%
QUIETUDE	33	5,41%
RIBEIRÓPOLIS	32	5,25%
CANTO DO FORTE	30	4,92%
CAIÇARA	27	4,43%
MIRIM	27	4,43%
TUPI	24	3,93%
SAMAMBAIA	24	3,93%
VILA SÔNIA	21	3,44%
SÍTIO DO CAMPO	20	3,28%
NOVA MIRIM	16	2,62%
GLÓRIA	14	2,30%
ANHANGUERA	10	1,64%
REAL	9	1,48%
ANTÁRTICA	8	1,31%
MARACANÃ	6	0,98%
PRINCESA	4	0,66%
TUPIRY	1	0,16%
FLÓRIDA	1	0,16%
SOLEMAR	1	0,16%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

610

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO (SEDUC)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	64	3,60%
FEV	183	10,28%
MAR	193	10,84%
ABR	206	11,57%
MAI	147	8,26%
JUN	163	9,16%
JUL	86	4,83%
AGO	173	9,72%
SET	132	7,42%
OUT	182	10,22%
NOV	110	6,18%
DEZ	141	7,92%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	851	47,81%
DENÚNCIA	380	21,35%
SOLICITAÇÃO	268	15,06%
ELOGIO	212	11,91%
INFORMAÇÃO	52	2,92%
SUGESTÃO	17	0,96%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	1.767	99,27%
EM ANDAMENTO	13	0,73%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	1.067	59,94%
SERVIDOR	509	28,60%
SECRETARIA	95	5,34%
AGENTE CIDADANIA	47	2,64%
AGENTE POLÍTICO	29	1,63%
ENTIDADES/ASSOC.	18	1,01%
EMPRESA	7	0,39%
TURISTA	3	0,17%
ANÔNIMO	3	0,17%
ASSESSOR GP	2	0,11%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	1.168	65,62%
CALL CENTER	277	15,56%
WHATSAPP	229	12,87%
PRESENCIAL	83	4,66%
FALE CONOSCO	13	0,73%
E-MAIL	10	0,56%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

PROFESSORES/FUNIONÁRIOS	1.119	62,87%
ESCOLAS MUNICIPAIS	271	15,22%
CENTRAL DE VAGAS	168	9,44%
ALUNOS	81	4,55%
FORMAÇÃO	40	2,25%
TRANSPORTE ESCOLAR	39	2,19%
UNIFORME ESCOLAR	19	1,07%
MERENDA ESCOLAR	17	0,96%
BOLSA DE ESTUDO	12	0,67%
MATERIAL ESCOLAR	6	0,34%
EVENTOS	3	0,17%
BOLSA FAMÍLIA	3	0,17%
SUPER ESCOLA	2	0,11%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

AVIAÇÃO	210	11,80%
MIRIM	139	7,81%
VILA SÔNIA	121	6,80%
CAIÇARA	118	6,63%
BOQUEIRÃO	113	6,35%
NOVA MIRIM	108	6,07%
TUPIRY	95	5,34%
SÍTIO DO CAMPO	93	5,22%
SAMAMBAIA	80	4,49%
CANTO DO FORTE	74	4,16%
OCIAN	74	4,16%
GUILHERMINA	73	4,10%
TUPI	58	3,26%
ESMERALDA	58	3,26%
QUIETUDE	57	3,20%
MELVI	56	3,15%
MARACANÃ	51	2,87%
RIBEIRÓPOLIS	49	2,75%
REAL	31	1,74%
ANTÁRTICA	30	1,69%
ANHANGUERA	25	1,40%
CIDADE DA CRIANÇA	20	1,12%
GLÓRIA	20	1,12%
PRINCESA	13	0,73%
SOLEMAR	8	0,45%
IMPERADOR	4	0,22%
FLÓRIDA	1	0,06%
SERRA DO MAR	1	0,06%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

1.780

SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA (SESAP)¹

POR MÊS | Qtdade. e %

Mês	Qtdade.	e %
JAN	149	8,42%
FEV	259	14,63%
MAR	239	13,50%
ABR	164	9,27%
MAI	126	7,12%
JUN	114	6,44%
JUL	123	6,95%
AGO	120	6,78%
SET	145	8,19%
OUT	126	7,12%
NOV	120	6,78%
DEZ	85	4,80%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

Tipo de Manifestação	Qtdade.	e %
RECLAMAÇÃO	720	40,68%
DENÚNCIA	589	33,28%
SOLICITAÇÃO	331	18,70%
INFORMAÇÃO	63	3,56%
ELOGIO	59	3,33%
SUGESTÃO	8	0,45%

POR STATUS | Qtdade. e %

Status	Qtdade.	e %
FINALIZADO	1.770	100,00%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

Tipo de Pessoa	Qtdade.	e %
MUNÍCIPE	1.239	70,00%
AGENTE POLÍTICO	131	7,40%
SERVIDOR	131	7,40%
AGENTE CIDADANIA	98	5,54%
SECRETARIA	53	2,99%
EMPRESA	40	2,26%
ENTIDADES/ASSOC.	38	2,15%
TURISTA	29	1,64%
ASSESSOR GP	11	0,62%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

Canal de Entrada	Qtdade.	e %
WEB	1.536	86,78%
WHATSAPP	119	6,72%
CALL CENTER	84	4,75%
PRESENCIAL	14	0,79%
FALE CONOSCO	12	0,68%
E-MAIL	5	0,28%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

Serviço	Qtdade.	e %
DENGUE	419	23,67%
UNIDADES DE SAÚDE	290	16,38%
CIRURGIAS/EXAMES/PROCEDIMENTOS	202	11,41%
ANIMAIS	201	11,36%
MÉDICO/FUNCIÓNÁRIOS	186	10,51%
CONSULTAS/AGENDAMENTOS	167	9,44%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	119	6,72%
OUVIDORIA SUS	56	3,16%
FARMÁCIA	51	2,88%
ESPECIALIDADES	20	1,13%
CAMPANHA DE VACINAÇÃO	14	0,79%
TRANSPORTE DE PACIENTES	12	0,68%
SAMU	12	0,68%
MANUTENÇÃO	9	0,51%
#CORONAVÍRUS	4	0,23%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

Bairro	Qtdade.	e %
GUILHERMINA	158	8,93%
BOQUEIRÃO	158	8,93%
CAIÇARA	129	7,29%
AVIAÇÃO	113	6,38%
TUPI	104	5,88%
CANTO DO FORTE	96	5,42%
NOVA MIRIM	91	5,14%
OCIAN	90	5,08%
MIRIM	86	4,86%
SAMAMBAIA	76	4,29%
MARACANÃ	64	3,62%
VILA SÔNIA	63	3,56%
QUIETUDE	56	3,16%
REAL	56	3,16%
SÍTIO DO CAMPO	53	2,99%
ESMERALDA	53	2,99%
ANTÁRTICA	50	2,82%
ANHANGUERA	47	2,66%
RIBEIRÓPOLIS	44	2,49%
SOLEMAR	42	2,37%
MELVI	42	2,37%
TUPIRY	28	1,58%
PRINCESA	23	1,30%
FLÓRIDA	20	1,13%
CIDADE DA CRIANÇA	10	0,56%
GLÓRIA	8	0,45%
ANDARAGUÁ	3	0,17%
MILITAR	3	0,17%
SANTA MARINA	2	0,11%
IMPERADOR	2	0,11%

¹ Registros efetuados na Ouvidoria Municipal através do Portal da Ouvidoria ou pela Central de Atendimento 162.

A SESAP possui a Ouvidoria SUS que é uma ouvidoria independente e específica para assuntos relacionados à Saúde Pública. *Informações adicionais devem ser solicitadas na secretaria.*

TOTAL DE PROTOCOLOS REGISTRADOS

1.770

SECRETARIA DE URBANISMO (SEURB)

POR MÊS | Qtdade. e %

Mês	Qtdade.	e %
JAN	427	9,44%
FEV	536	11,86%
MAR	450	9,95%
ABR	491	10,86%
MAI	336	7,43%
JUN	323	7,14%
JUL	312	6,90%
AGO	288	6,37%
SET	309	6,83%
OUT	365	8,07%
NOV	304	6,72%
DEZ	380	8,41%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

Tipo	Qtdade.	e %
DENÚNCIA	3.416	75,56%
RECLAMAÇÃO	645	14,27%
SOLICITAÇÃO	371	8,21%
INFORMAÇÃO	73	1,61%
SUGESTÃO	13	0,29%
ELOGIO	3	0,07%

POR STATUS | Qtdade. e %

Status	Qtdade.	e %
FINALIZADO	3.892	86,09%
EM ANDAMENTO	629	13,91%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

Tipo	Qtdade.	e %
MUNÍCIPE	3.915	86,60%
EMPRESA	201	4,45%
AGENTE POLÍTICO	115	2,54%
AGENTE CIDADANIA	105	2,32%
SERVIDOR	60	1,33%
TURISTA	51	1,13%
ENTIDADES/ASSOC.	34	0,75%
SECRETARIA	25	0,55%
ASSESSOR GP	13	0,29%
ANÔNIMO	2	0,04%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

Canal	Qtdade.	e %
CALL CENTER	2.090	46,23%
WEB	1.998	44,19%
PRESENCIAL	313	6,92%
WHATSAPP	94	2,08%
E-MAIL	20	0,44%
FALE CONOSCO	4	0,09%
REQUERIMENTO	1	0,02%
FALE COM A PREFEITA	1	0,02%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

Serviço	Qtdade.	e %
FISCALIZAÇÃO DE COMÉRCIO	1.240	27,43%
FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	1.074	23,76%
TERRENO	720	15,93%
CALÇADAS PARTICULARES	349	7,72%
IMÓVEIS ABANDONADOS	311	6,88%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	238	5,26%
PRAIA	125	2,76%
ATENDIMENTO	70	1,55%
OBRAS INFRAESTRUTURA - SABESP	70	1,55%
CONSULTA DE PROCESSOS	58	1,28%
VISTORIAS TÉCNICAS E LAUDOS	54	1,19%
CERTIDÕES	53	1,17%
AVCB	46	1,02%
INVASÃO DE ÁREAS PÚBLICAS	36	0,80%
FISCALIZAÇÃO DE FEIRA	31	0,69%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

Bairro	Qtdade.	e %
CAIÇARA	388	8,58%
GUILHERMINA	359	7,94%
BOQUEIRÃO	356	7,87%
CANTO DO FORTE	352	7,79%
OCIAN	318	7,03%
AVIAÇÃO	298	6,59%
TUPI	257	5,68%
MIRIM	211	4,67%
SAMAMBAIA	174	3,85%
MARACANÃ	173	3,83%
NOVA MIRIM	148	3,27%
VILA SÔNIA	147	3,25%
RIBEIRÓPOLIS	145	3,21%
REAL	141	3,12%
SÍTIO DO CAMPO	141	3,12%
MELVI	116	2,57%
ANTÁRTICA	106	2,34%
SOLEMAR	97	2,15%
ESMERALDA	95	2,10%
ANHANGUERA	90	1,99%
GLÓRIA	90	1,99%
PRINCESA	80	1,77%
TUPIRY	69	1,53%
QUIETUDE	68	1,50%
FLÓRIDA	44	0,97%
CIDADE DA CRIANÇA	33	0,73%
IMPERADOR	20	0,44%
SANTA MARINA	4	0,09%
ANDARAGUÁ	1	0,02%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

4.521

SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE (SEMA)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	110	10,75%
FEV	88	8,60%
MAR	94	9,19%
ABR	106	10,36%
MAI	86	8,41%
JUN	85	8,31%
JUL	81	7,92%
AGO	83	8,11%
SET	92	8,99%
OUT	70	6,84%
NOV	70	6,84%
DEZ	58	5,67%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

DENÚNCIA	527	51,52%
SOLICITAÇÃO	257	25,12%
RECLAMAÇÃO	218	21,31%
INFORMAÇÃO	11	1,08%
SUGESTÃO	9	0,88%
ELOGIO	1	0,10%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	911	89,05%
EM ANDAMENTO	112	10,95%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	815	79,67%
EMPRESA	70	6,84%
AGENTE POLÍTICO	57	5,57%
AGENTE CIDADANIA	30	2,93%
ENTIDADES/ASSOC.	21	2,05%
SERVIDOR	12	1,17%
TURISTA	12	1,17%
SECRETARIA	5	0,49%
ASSESSOR GP	1	0,10%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	624	61,00%
CALL CENTER	298	29,13%
PRESENCIAL	66	6,45%
WHATSAPP	24	2,35%
E-MAIL	8	0,78%
FALE CONOSCO	3	0,29%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

POLUIÇÃO SONORA	470	45,94%
ESGOTO IRREGULAR	188	18,38%
REMOÇÃO/QUEDA DE ÁRVORES	121	11,83%
EDUCAÇÃO AMBIENTAL/PROJETOS	80	7,82%
POLUIÇÃO DO AR	51	4,99%
ARBORIZAÇÃO	42	4,11%
RESÍDUO DE CONSTRUÇÃO CIVIL - RCC	29	2,83%
RISCO AMBIENTAL	24	2,35%
ÁREA DE PROTEÇÃO AMBIENTAL	18	1,76%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

CANTO DO FORTE	113	11,05%
GUILHERMINA	92	8,99%
CAIÇARA	82	8,02%
AVIAÇÃO	78	7,62%
BOQUEIRÃO	77	7,53%
OCIAN	67	6,55%
TUPI	59	5,77%
MARACANÃ	45	4,40%
REAL	43	4,20%
SAMAMBAIA	36	3,52%
SÍTIO DO CAMPO	33	3,23%
VILA SÔNIA	33	3,23%
MIRIM	32	3,13%
RIBEIRÓPOLIS	29	2,83%
NOVA MIRIM	23	2,25%
MELVI	22	2,15%
ANHANGUERA	20	1,96%
SOLEMAR	18	1,76%
GLÓRIA	18	1,76%
ESMERALDA	18	1,76%
PRINCESA	17	1,66%
ANTÁRTICA	17	1,66%
TUPIRY	14	1,37%
IMPERADOR	14	1,37%
FLÓRIDA	10	0,98%
QUIETUDE	10	0,98%
CIDADE DA CRIANÇA	2	0,20%
ANDARAGUÁ	1	0,10%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

1.023

SECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS (SEOP)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	12	10,91%
FEV	11	10,00%
MAR	7	6,36%
ABR	10	9,09%
MAI	5	4,55%
JUN	11	10,00%
JUL	9	8,18%
AGO	14	12,73%
SET	5	4,55%
OUT	8	7,27%
NOV	6	5,45%
DEZ	12	10,91%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	51	46,36%
SOLICITAÇÃO	46	41,82%
INFORMAÇÃO	7	6,36%
DENÚNCIA	5	4,55%
ELOGIO	1	0,91%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	110	100,00%
------------	-----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	90	81,82%
AGENTE POLÍTICO	10	9,09%
AGENTE CIDADANIA	3	2,73%
EMPRESA	3	2,73%
ASSESSOR GP	2	1,82%
SERVIDOR	1	0,91%
SECRETARIA	1	0,91%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	56	50,91%
CALL CENTER	34	30,91%
WHATSAPP	9	8,18%
PRESENCIAL	9	8,18%
E-MAIL	1	0,91%
FALE CONOSCO	1	0,91%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

PAVIMENTAÇÃO E DRENAGEM EM EXECU	79	71,82%
OBRAS ESPECIAIS EM CONCRETO (EM CON	11	10,00%
OBRAS ESPECIAIS EM CONCRETO (EM EXE	8	7,27%
LICITAÇÕES DE OBRAS DE ENGENHARIA	4	3,64%
CANAIS EM EXECUÇÃO	3	2,73%
PRÉDIOS PÚB. EM CONS./OU REFORMAS(E	3	2,73%
PRAÇAS EM EXECUÇÃO	2	1,82%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

CANTO DO FORTE	26	23,64%
PRINCESA	23	20,91%
MIRIM	8	7,27%
CAIÇARA	6	5,45%
VILA SÔNIA	6	5,45%
AVIAÇÃO	5	4,55%
GUILHERMINA	5	4,55%
TUPI	4	3,64%
SÍTIO DO CAMPO	4	3,64%
ESMERALDA	4	3,64%
TUPIRY	3	2,73%
REAL	2	1,82%
MELVI	2	1,82%
RIBEIRÓPOLIS	2	1,82%
ANTÁRTICA	2	1,82%
NOVA MIRIM	2	1,82%
CIDADE DA CRIANÇA	1	0,91%
SAMAMBAIA	1	0,91%
MARACANÃ	1	0,91%
BOQUEIRÃO	1	0,91%
SOLEMAR	1	0,91%
OCIAN	1	0,91%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

110

SECRETARIA DE HABITAÇÃO (SEHAB)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	17	29,82%
FEV	2	3,51%
MAR	9	15,79%
ABR	4	7,02%
MAI	1	1,75%
JUN	11	19,30%
JUL	5	8,77%
AGO	2	3,51%
SET	1	1,75%
OUT	2	3,51%
NOV	2	3,51%
DEZ	1	1,75%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	19	33,33%
INFORMAÇÃO	13	22,81%
SOLICITAÇÃO	12	21,05%
DENÚNCIA	8	14,04%
ELOGIO	5	8,77%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	57	100,00%
------------	----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	38	66,67%
AGENTE CIDADANIA	9	15,79%
SERVIDOR	5	8,77%
SECRETARIA	2	3,51%
ENTIDADES/ASSOC.	1	1,75%
TURISTA	1	1,75%
EMPRESA	1	1,75%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	41	71,93%
CALL CENTER	8	14,04%
PRESENCIAL	6	10,53%
WHATSAPP	2	3,51%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

PROGRAMAS HABITACIONAIS	22	38,60%
ATENDIMENTO	16	28,07%
CONJUNTOS HABITACIONAIS	14	24,56%
REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	5	8,77%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

IMPERADOR	8	14,04%
ESMERALDA	7	12,28%
MIRIM	6	10,53%
ANHANGUERA	5	8,77%
ANTÁRTICA	4	7,02%
SÍTIO DO CAMPO	4	7,02%
BOQUEIRÃO	3	5,26%
RIBEIRÓPOLIS	3	5,26%
TUPIRY	3	5,26%
SAMAMBAIA	2	3,51%
VILA SÔNIA	2	3,51%
MELVI	2	3,51%
NOVA MIRIM	2	3,51%
TUPI	1	1,75%
REAL	1	1,75%
QUIETUDE	1	1,75%
GUILHERMINA	1	1,75%
CANTO DO FORTE	1	1,75%
OCIAN	1	1,75%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

57

SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS (SESURB)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	1.850	10,78%
FEV	1.728	10,07%
MAR	1.992	11,61%
ABR	1.902	11,08%
MAI	1.555	9,06%
JUN	1.203	7,01%
JUL	1.211	7,06%
AGO	1.165	6,79%
SET	1.084	6,32%
OUT	1.234	7,19%
NOV	1.143	6,66%
DEZ	1.095	6,38%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	8.196	47,76%
CALL CENTER	7.153	41,68%
PRESENCIAL	1.153	6,72%
WHATSAPP	551	3,21%
FALE CONOSCO	67	0,39%
E-MAIL	28	0,16%
CARTA	7	0,04%
PROCESSO	2	0,01%
REQUERIMENTO	2	0,01%
PORTAL TRANSPARÊNCIA	1	0,01%
FALE COM A PREFEITA	1	0,01%
OFÍCIO	1	0,01%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

CAIÇARA	1.249	7,28%
RIBEIRÓPOLIS	1.184	6,90%
GUILHERMINA	1.032	6,01%
OCIAN	967	5,63%
SAMAMBAIA	884	5,15%
AVIAÇÃO	875	5,10%
ESMERALDA	865	5,04%
TUPI	806	4,70%
NOVA MIRIM	796	4,64%
MARACANÃ	790	4,60%
ANTÁRTICA	742	4,32%
CANTO DO FORTE	721	4,20%
VILA SÔNIA	712	4,15%
MELVI	638	3,72%
ANHANGUERA	596	3,47%
SÍTIO DO CAMPO	565	3,29%
MIRIM	558	3,25%
BOQUEIRÃO	535	3,12%
REAL	468	2,73%
TUPIRY	448	2,61%
PRINCESA	389	2,27%
QUIETUDE	346	2,02%
SOLEMAR	304	1,77%
FLÓRIDA	239	1,39%
GLÓRIA	200	1,17%
CIDADE DA CRIANÇA	152	0,89%
IMPERADOR	93	0,54%
XIXOVÁ	3	0,02%
SANTA MARINA	3	0,02%
MILITAR	2	0,01%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	12.879	75,04%
RECLAMAÇÃO	3.388	19,74%
DENÚNCIA	665	3,87%
INFORMAÇÃO	103	0,60%
ELOGIO	68	0,40%
SUGESTÃO	59	0,34%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	16.314	95,06%
EM ANDAMENTO	848	4,94%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	11.816	68,85%
AGENTE POLÍTICO	3.292	19,18%
SERVIDOR	842	4,91%
AGENTE CIDADANIA	589	3,43%
ASSESSOR GP	203	1,18%
EMPRESA	193	1,12%
SECRETARIA	104	0,61%
TURISTA	65	0,38%
ENTIDADES/ASSOC.	57	0,33%
ANÔNIMO	1	0,01%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

DRENAGEM	4.786	27,89%
LIXO E RECICLÁVEL	3.054	17,80%
BOCA DE LOBO	2.355	13,72%
BURACO EM VIAS PÚBLICAS	1.600	9,32%
MANUTENÇÃO EM ÁREAS VERDES	1.341	7,81%
VIAS PÚBLICAS E PRAIAS	1.283	7,48%
CALÇADAS PÚBLICAS	605	3,53%
ILUMINAÇÃO PÚB.-VIAS RESIDENC., COM.	579	3,37%
ILUMINAÇÃO PÚB.-ORLA, PRAÇAS, PARQU	303	1,77%
POSTURA DE SERVIDOR	284	1,65%
CANAIS E VALAS	258	1,50%
PRAÇAS/PLAYGROUNDS	173	1,01%
MANUTENÇÃO MOBILIÁRIO URBANO	152	0,89%
MANUTENÇÃO DE PRÉDIOS E ESPAÇOS PÚ	139	0,81%
PLACAS DE IDENTIFICAÇÕES DE RUAS E AV	97	0,57%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

17.162

SECRETARIA DE TRÂNSITO (SETRAN)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	98	10,61%
FEV	100	10,82%
MAR	86	9,31%
ABR	79	8,55%
MAI	74	8,01%
JUN	66	7,14%
JUL	55	5,95%
AGO	67	7,25%
SET	71	7,68%
OUT	89	9,63%
NOV	66	7,14%
DEZ	73	7,90%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	308	33,33%
RECLAMAÇÃO	277	29,98%
DENÚNCIA	272	29,44%
SUGESTÃO	34	3,68%
INFORMAÇÃO	31	3,35%
ELOGIO	2	0,22%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	924	100,00%
------------	-----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	646	69,91%
AGENTE POLÍTICO	79	8,55%
TURISTA	49	5,30%
EMPRESA	49	5,30%
SERVIDOR	35	3,79%
AGENTE CIDADANIA	26	2,81%
SECRETARIA	19	2,06%
ENTIDADES/ASSOC.	16	1,73%
ASSESSOR GP	5	0,54%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	824	89,18%
WHATSAPP	42	4,55%
CALL CENTER	38	4,11%
PRESENCIAL	12	1,30%
FALE CONOSCO	5	0,54%
E-MAIL	3	0,32%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

INFRAÇÕES DE TRÂNSITO	395	42,75%
SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO	193	20,89%
INFORMAÇÕES	96	10,39%
LOMBADA/ FAIXA ELEVADA	95	10,28%
SOM ALTO EM VEÍCULOS	49	5,30%
RUAS E AVENIDAS	41	4,44%
FUNCIONÁRIO	18	1,95%
SEMÁFOROS	16	1,73%
VAGAS DE ESTACIONAMENTO	10	1,08%
LEGISLAÇÃO	6	0,65%
ÔNIBUS E MICRO-ÔNIBUS DE TURISMO	3	0,32%
EDUCAÇÃO DE TRÂNSITO	2	0,22%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

CANTO DO FORTE	103	11,15%
BOQUEIRÃO	88	9,52%
SÍTIO DO CAMPO	72	7,79%
GUILHERMINA	69	7,47%
TUPI	59	6,39%
OCIAN	57	6,17%
AVIAÇÃO	51	5,52%
NOVA MIRIM	50	5,41%
ANTÁRTICA	43	4,65%
CAIÇARA	41	4,44%
VILA SÔNIA	40	4,33%
MIRIM	30	3,25%
SAMAMBAIA	27	2,92%
QUIETUDE	23	2,49%
MARACANÃ	22	2,38%
MELVI	21	2,27%
ANHANGUERA	20	2,16%
REAL	19	2,06%
ESMERALDA	19	2,06%
RIBEIRÓPOLIS	16	1,73%
GLÓRIA	13	1,41%
TUPIRY	11	1,19%
SOLEMAR	10	1,08%
FLÓRIDA	7	0,76%
PRINCESA	6	0,65%
IMPERADOR	3	0,32%
CIDADE DA CRIANÇA	3	0,32%
XIXOVÁ	1	0,11%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

924

SECRETARIA DE TRANSPORTE (SETRANSP)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	22	13,02%
FEV	17	10,06%
MAR	23	13,61%
ABR	20	11,83%
MAI	25	14,79%
JUN	10	5,92%
JUL	10	5,92%
AGO	9	5,33%
SET	9	5,33%
OUT	14	8,28%
NOV	7	4,14%
DEZ	3	1,78%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

SOLICITAÇÃO	67	39,64%
RECLAMAÇÃO	63	37,28%
DENÚNCIA	29	17,16%
SUGESTÃO	5	2,96%
INFORMAÇÃO	3	1,78%
ELOGIO	2	1,18%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	169	100,00%
------------	-----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	120	71,01%
AGENTE POLÍTICO	26	15,38%
EMPRESA	6	3,55%
AGENTE CIDADANIA	5	2,96%
SERVIDOR	5	2,96%
TURISTA	3	1,78%
ENTIDADES/ASSOC.	2	1,18%
SECRETARIA	1	0,59%
ASSESSOR GP	1	0,59%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	102	60,36%
CALL CENTER	46	27,22%
PRESENCIAL	10	5,92%
WHATSAPP	5	2,96%
FALE CONOSCO	4	2,37%
E-MAIL	1	0,59%
INDICAÇÃO	1	0,59%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

TRANSPORTE COLETIVO (ÔNIBUS E VANS)	128	75,74%
MOBILIDADE URBANA	11	6,51%
TRANSPORTE ESCOLAR	8	4,73%
TAXI	6	3,55%
TRANSPORTE RODOVIÁRIO	5	2,96%
DEFICIENTES E IDOSOS	3	1,78%
TRANSPORTADORES DE CARGA	2	1,18%
TAXISTAS E PREPOSTOS	2	1,18%
TRANSPORTADORES DE ESCOLARES	2	1,18%
FRETAMENTO	1	0,59%
TRANSPORTE DE CARGAS	1	0,59%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

SÍTIO DO CAMPO	20	11,83%
GUILHERMINA	16	9,47%
BOQUEIRÃO	13	7,69%
CAIÇARA	11	6,51%
CANTO DO FORTE	10	5,92%
TUPIRY	9	5,33%
MIRIM	8	4,73%
MARACANÃ	8	4,73%
TUPI	7	4,14%
SOLEMAR	7	4,14%
NOVA MIRIM	7	4,14%
REAL	7	4,14%
AVIAÇÃO	6	3,55%
MELVI	5	2,96%
CIDADE DA CRIANÇA	5	2,96%
VILA SÔNIA	4	2,37%
ESMERALDA	3	1,78%
ANTÁRTICA	3	1,78%
FLÓRIDA	3	1,78%
RIBEIRÓPOLIS	3	1,78%
SAMAMBAIA	3	1,78%
OCIAN	3	1,78%
ANHANGUERA	2	1,18%
IMPERADOR	2	1,18%
ANDARAGUÁ	1	0,59%
GLÓRIA	1	0,59%
QUIETUDE	1	0,59%
PRINCESA	1	0,59%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

169

SECRETARIA DE ASSUNTOS INSTITUCIONAIS (SEAI)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	23	58,97%
FEV	3	7,69%
MAR	1	2,56%
ABR	2	5,13%
MAI	2	5,13%
JUN	3	7,69%
JUL	2	5,13%
SET	2	5,13%
DEZ	1	2,56%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

CALL CENTER	28	71,79%
WEB	10	25,64%
WHATSAPP	1	2,56%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

QUIETUDE	9	23,08%
SÍTIO DO CAMPO	4	10,26%
GUILHERMINA	4	10,26%
REAL	3	7,69%
TUPIRY	3	7,69%
GLÓRIA	2	5,13%
SOLEMAR	2	5,13%
MARACANÃ	2	5,13%
OCIAN	2	5,13%
BOQUEIRÃO	2	5,13%
TUPI	1	2,56%
ESMERALDA	1	2,56%
CANTO DO FORTE	1	2,56%
VILA SÔNIA	1	2,56%
CAIÇARA	1	2,56%
MIRIM	1	2,56%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	20	51,28%
ELOGIO	12	30,77%
SOLICITAÇÃO	4	10,26%
DENÚNCIA	2	5,13%
INFORMAÇÃO	1	2,56%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL- MEI	25	64,10%
CURSOS	5	12,82%
EMPREENDEDORISMO E INOVAÇÃO	5	12,82%
INTERMEDIÇÃO DE MÃO DE OBRA	2	5,13%
SEGURO DESEMPREGO	1	2,56%
BANCO DO POVO	1	2,56%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	39	100,00%
------------	----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	37	94,87%
TURISTA	1	2,56%
ENTIDADES/ASSOC.	1	2,56%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

39

SECRETARIA DE TURISMO (SECTUR)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	23	23,23%
FEV	8	8,08%
MAR	8	8,08%
ABR	6	6,06%
MAI	6	6,06%
JUN	6	6,06%
JUL	6	6,06%
SET	2	2,02%
OUT	1	1,01%
NOV	9	9,09%
DEZ	24	24,24%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	49	49,49%
SOLICITAÇÃO	16	16,16%
DENÚNCIA	13	13,13%
SUGESTÃO	10	10,10%
ELOGIO	6	6,06%
INFORMAÇÃO	5	5,05%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	99	100,00%
------------	----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	72	72,73%
TURISTA	11	11,11%
AGENTE CIDADANIA	6	6,06%
ENTIDADES/ASSOC.	3	3,03%
EMPRESA	3	3,03%
AGENTE POLÍTICO	2	2,02%
ASSESSOR GP	1	1,01%
SERVIDOR	1	1,01%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	77	77,78%
CALL CENTER	15	15,15%
WHATSAPP	5	5,05%
E-MAIL	1	1,01%
PRESENCIAL	1	1,01%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

CALENDÁRIO TURÍSTICO/CULTURAL	49	49,49%
ARTESANATO	14	14,14%
PONTOS TURÍSTICOS	12	12,12%
PROJETOS	7	7,07%
INFRAESTRUTURA	6	6,06%
ESPAÇOS CULTURAIS	5	5,05%
ATRATIVOS TURÍSTICOS	3	3,03%
KARTÓDROMO	2	2,02%
AULAS E OFICINAS CULTURAIS	1	1,01%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

GUILHERMINA	19	19,19%
SÍTIO DO CAMPO	12	12,12%
CANTO DO FORTE	12	12,12%
BOQUEIRÃO	9	9,09%
TUPI	9	9,09%
CAIÇARA	8	8,08%
MIRIM	7	7,07%
AVIAÇÃO	3	3,03%
REAL	3	3,03%
OCIAN	3	3,03%
MARACANÃ	3	3,03%
SAMAMBAIA	2	2,02%
FLÓRIDA	2	2,02%
NOVA MIRIM	1	1,01%
TUPIRY	1	1,01%
ANTÁRTICA	1	1,01%
PRINCESA	1	1,01%
QUIETUDE	1	1,01%
ANHANGUERA	1	1,01%
MILITAR	1	1,01%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

99

SECRETARIA DE ESPORTE E LAZER (SEEL)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	13	11,50%
FEV	14	12,39%
MAR	10	8,85%
ABR	5	4,42%
MAI	15	13,27%
JUN	5	4,42%
JUL	5	4,42%
AGO	17	15,04%
SET	7	6,19%
OUT	10	8,85%
NOV	6	5,31%
DEZ	6	5,31%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	41	36,28%
SOLICITAÇÃO	35	30,97%
DENÚNCIA	20	17,70%
INFORMAÇÃO	9	7,96%
ELOGIO	6	5,31%
SUGESTÃO	2	1,77%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	113	100,00%
------------	-----	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	83	73,45%
SERVIDOR	10	8,85%
AGENTE POLÍTICO	9	7,96%
AGENTE CIDADANIA	5	4,42%
TURISTA	3	2,65%
SECRETARIA	2	1,77%
ASSESSOR GP	1	0,88%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	83	73,45%
CALL CENTER	21	18,58%
WHATSAPP	7	6,19%
PRESENCIAL	2	1,77%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

ATIVIDADES ESPORTIVAS E RECREATIVAS	43	38,05%
EQUIPAMENTOS ESPORTIVOS	30	26,55%
FUNCIONÁRIOS	23	20,35%
APOIO ESPORTIVO	13	11,50%
EVENTOS ESPORTIVOS	3	2,65%
COMPETIÇÃO	1	0,88%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

CANTO DO FORTE	20	17,70%
NOVA MIRIM	18	15,93%
MIRIM	14	12,39%
ESMERALDA	7	6,19%
GUILHERMINA	7	6,19%
SÍTIO DO CAMPO	6	5,31%
CAIÇARA	6	5,31%
ANTÁRTICA	6	5,31%
TUPIRY	4	3,54%
RIBEIRÓPOLIS	4	3,54%
TUPI	4	3,54%
OCIAN	3	2,65%
QUIETUDE	3	2,65%
AVIAÇÃO	2	1,77%
BOQUEIRÃO	2	1,77%
MARACANÃ	2	1,77%
ANHANGUERA	1	0,88%
PRINCESA	1	0,88%
REAL	1	0,88%
IMPERADOR	1	0,88%
MILITAR	1	0,88%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

113

SUBSECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL (SUBCOM)

POR MÊS | Qtdade. e %

JAN	1	11,11%
FEV	1	11,11%
ABR	1	11,11%
MAI	3	33,33%
NOV	1	11,11%
DEZ	2	22,22%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	5	55,56%
CALL CENTER	3	33,33%
PRESENCIAL	1	11,11%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

REAL	2	22,22%
MIRIM	2	22,22%
SÍTIO DO CAMPO	1	11,11%
CANTO DO FORTE	1	11,11%
SOLEMAR	1	11,11%
AVIAÇÃO	1	11,11%
OCIAN	1	11,11%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

RECLAMAÇÃO	5	55,56%
SUGESTÃO	1	11,11%
SOLICITAÇÃO	1	11,11%
ELOGIO	1	11,11%
DENÚNCIA	1	11,11%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	9	100,00%
------------	---	---------

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	8	88,89%
ENTIDADES/ASSOC.	1	11,11%

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

ASSESSORIA DE IMPRENSA	6	66,67%
PUBLICIDADE	2	22,22%
PORTAL DA PREFEITURA	1	11,11%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

9

SUBSECRETARIA DE AÇÕES DE CIDADANIA (CIDADANIA)

POR MÊS | Qtdade. e %

FEV	2	25,00%
MAR	1	12,50%
MAI	3	37,50%
JUN	1	12,50%
AGO	1	12,50%

POR CANAL DE ENTRADA | Qtdade. e %

WEB	6	75,00%
WHATSAPP	1	12,50%
CALL CENTER	1	12,50%

POR BAIRRO | Qtdade. e %

NOVA MIRIM	2	25,00%
SÍTIO DO CAMPO	1	12,50%
CAIÇARA	1	12,50%
FLÓRIDA	1	12,50%
TUPI	1	12,50%
GUILHERMINA	1	12,50%
MIRIM	1	12,50%

POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO | Qtdade. e %

DENÚNCIA	4	50,00%
SOLICITAÇÃO	2	25,00%
INFORMAÇÃO	1	12,50%
ELOGIO	1	12,50%

POR STATUS | Qtdade. e %

FINALIZADO	8	100,00%
------------	---	---------

POR SERVIÇOS - TOP 15 | Qtdade. e %

ONG/ENT. RELIGIOSAS/ASSOCIAÇÃO DE B.	5	62,50%
PROGRAMAS	3	37,50%

POR TIPO DE PESSOA | Qtdade. e %

MUNÍCIPE	4	50,00%
ENTIDADES/ASSOC.	3	37,50%
SERVIDOR	1	12,50%

TOTAL DE PROTOCOLOS
REGISTRADOS

8

PESQUISA DE OPINIÃO REFERENTE À OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal de Praia Grande realizou pesquisa de opinião, que foi desenvolvida pela *Secretaria Municipal de Governo* para atender o disposto no art. 23, §1º da Lei Federal 13460/2017 com a finalidade de medir a satisfação dos usuários dos serviços públicos, obtendo um feedback direto da população sobre a eficiência no atendimento e resolução de demandas. A pesquisa, que teve ampla participação dos cidadãos, totalizando **332 usuários do serviço público participantes**, revelou importantes informações sobre a percepção do cidadão com relação à Ouvidoria.

- **Avaliação Geral dos Serviços da Ouvidoria Municipal**

A análise dos resultados mostra uma divisão significativa entre as opiniões da população, com um total de **32,83% dos participantes** avaliando os serviços da Ouvidoria como **"muito bom"**. Esse percentual reflete uma parcela expressiva da população que considera o trabalho da Ouvidoria eficiente e satisfatório, reconhecendo a agilidade e a qualidade do atendimento.

Por outro lado, **22,89% dos participantes** consideraram os serviços como **"bom"** e **15,96% dos participantes** avaliaram o atendimento como **"regular"**, indicando que, embora a avaliação seja positiva, há pontos que ainda podem ser aprimorados para garantir um atendimento ainda mais eficaz, o que sugere que há aspectos do serviço que precisam ser melhorados, seja no tempo de resposta, na clareza das informações ou na resolução das demandas.

Infelizmente, uma parte da população, **11,14%**, classificou os serviços da Ouvidoria como **"ruim"**, e **17,17% dos participantes** deram a nota **"péssima"**. Esses índices evidenciam a insatisfação de uma parcela significativa dos cidadãos e indicam a necessidade de aprimorar alguns processos internos e garantir um atendimento mais eficiente e resolutivo.

- **Análise dos Resultados**

A pesquisa mostra que, apesar de a maioria dos cidadãos avaliar o atendimento da Ouvidoria de maneira positiva, com quase **72% dos participantes** considerando os serviços como **"muito bom"**, **"bom"** e **"regular"**, há uma parcela significativa que ainda se sente insatisfeita ou desapontada com o serviço oferecido. A combinação das notas **"ruim"** e **"péssimo"** somam quase **28%**, o que demonstra que há espaço para melhorias e ajustes na atuação da Ouvidoria.

Os resultados da pesquisa fornecem à Ouvidoria Municipal de Praia Grande um panorama importante sobre as necessidades e expectativas da população. Com base nas opiniões recebidas, a Ouvidoria se compromete a tomar medidas concretas para aprimorar os serviços prestados, implementando ações como:

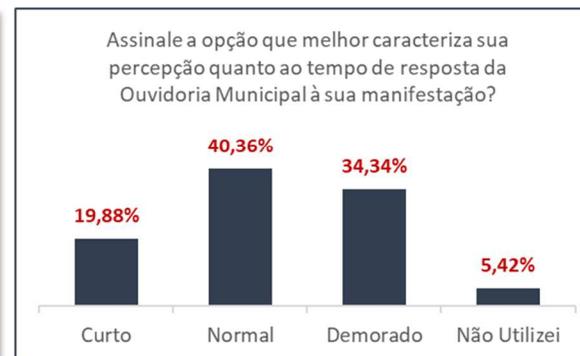
- ✓ Aceleração dos processos de atendimento, com o objetivo de reduzir o tempo de espera para respostas e soluções;
- ✓ Treinamento contínuo da equipe da Ouvidoria, em especial, os *Responsáveis pelo Serviço no Órgão (RSO)*, que são os servidores responsáveis pelos serviços de ouvidoria nas secretarias municipais, focando em qualidade no atendimento, escuta ativa e resposta eficaz das demandas;

- ✓ Melhoria nos canais de comunicação, garantindo que todos os cidadãos possam facilmente acompanhar suas solicitações e recebam informações claras e precisas sobre os processos.

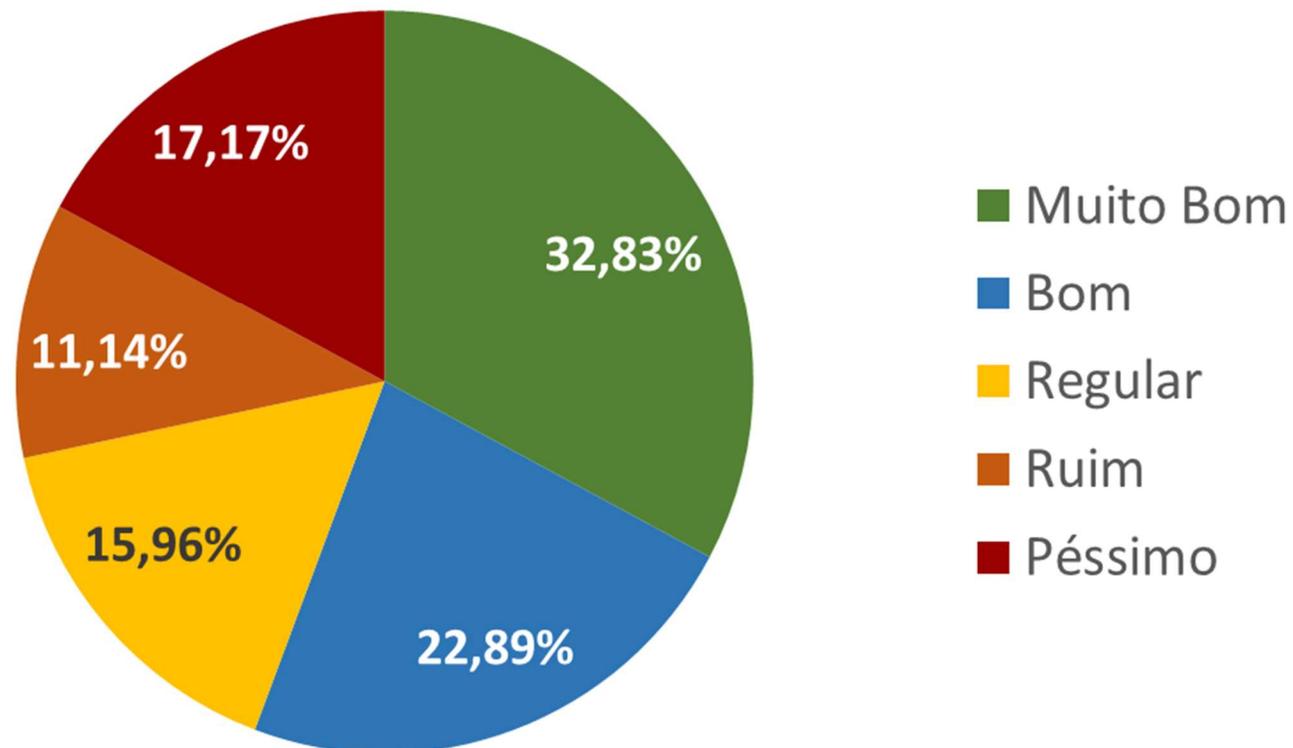
A Ouvidoria Municipal de Praia Grande agradece a todos que participaram da pesquisa e reforça seu compromisso em melhorar constantemente o atendimento ao público. A opinião da população é essencial para a construção de uma cidade mais justa e eficiente, e todos os esforços serão direcionados para atender melhor às necessidades dos cidadãos, garantindo uma gestão pública mais transparente e participativa.

A participação de todos é fundamental, e a Ouvidoria continua à disposição para ouvir, agir e melhorar a cada dia.

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DA PESQUISA DE OPINIÃO



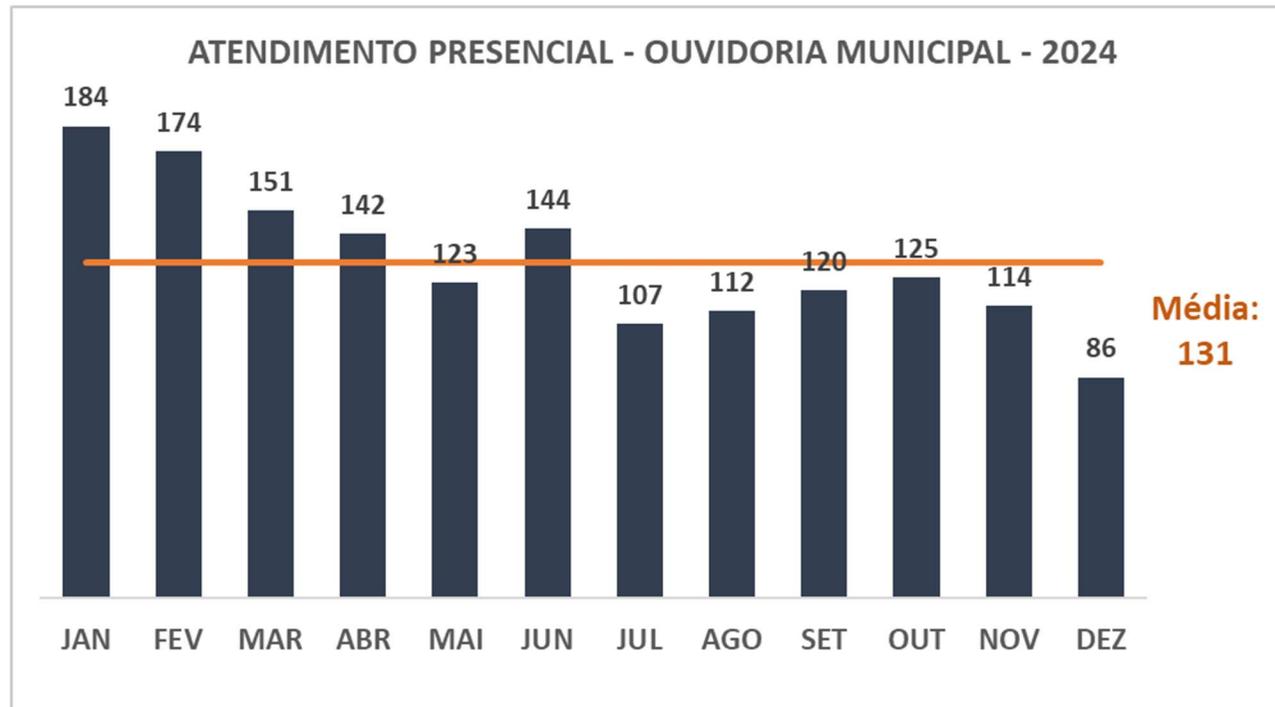
Como você avalia os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal?



DIAGNÓSTICO

I - ATENDIMENTO PRESENCIAL OUVIDORIA MUNICIPAL

No exercício de 2024, o atendimento presencial e humanizado prestado pela Ouvidoria Municipal tem superado às expectativas a cada ano e vem sendo um dos canais mais procurados pela população. Diante disso, neste terceiro ano de atividade no novo espaço da Ouvidoria, efetuamos **1.582 atendimentos**, ou seja, uma média de **131 atendimentos por mês**, conforme detalhamento abaixo:



Podemos observar no gráfico acima que durante 5 meses do ano (janeiro, fevereiro, março, abril e junho), os atendimentos presenciais superaram a média de 131 atendimentos por mês, o que mostra a confiabilidade dos munícipes em nosso atendimento.

II - CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A gestão municipal continua visando o aperfeiçoamento do atendimento, possibilitando respostas mais rápidas e eficientes, a Secretaria Municipal de Governo, através da Ouvidoria Municipal, com a colaboração do Departamento de Assuntos de Transparência desenvolveu diversos trabalhos de conscientização da importância da *Carta de Serviço ao Usuário*¹ como ferramenta de apoio fundamental ao usuário do serviço público, bem como para os servidores que prestam serviço público, pois é um mecanismo que serve de apoio na orientação ao cidadão. Diante dessa importância, os secretários municipais junto às suas equipes, se empenharam ao máximo para manter a Carta de Serviço atualizada.

E ainda falando em atendimento, a Ouvidoria Municipal de Praia Grande se destaca por oferecer um atendimento presencial de excelência, reafirmando seu compromisso com a transparência, a proximidade e o bem-estar da população. Ao atender diretamente o cidadão, a Ouvidoria demonstra sensibilidade às necessidades da comunidade e busca sempre oferecer soluções eficazes para os diversos questionamentos e demandas que surgem no cotidiano da cidade.

Os servidores da linha frente do atendimento presencial são capacitados e estão preparados para ouvir com atenção e empatia, estabelecendo uma relação de confiança com os munícipes. A Ouvidoria se empenha em tratar de forma cuidadosa cada solicitação, seja ela relacionada a serviços públicos, segurança, saúde ou infraestrutura, buscando não apenas solucionar problemas, mas também aprimorar a qualidade dos serviços prestados pela administração municipal. Logo, a presença física da Ouvidoria oferece a oportunidade de um contato direto e mais humanizado, o que facilita a comunicação e garante que o cidadão se sinta valorizado.

Reforçamos que além do atendimento presencial, a Ouvidoria possui diversos canais de atendimento, tais como: o telefone **162 ou (13) 3496-2281 – Opção 1**, por e-mail, pelo **WhatsApp** e o sistema *on-line* pela *internet*.

Com esse modelo de atendimento, a Ouvidoria Municipal de Praia Grande se consolida como um verdadeiro canal de diálogo entre a Prefeitura e a comunidade, atuando de forma proativa e comprometida em resolver as questões que impactam a vida dos munícipes. Esse cuidado contínuo fortalece a participação cidadã e contribui para o desenvolvimento de uma cidade mais justa, transparente e acessível a todos.

¹ Acesso pelo site no link: <https://www.praiagrande.sp.gov.br/cartaservicos/>

III - MAIORES DEMANDAS DA OUVIDORIA

Dentre as **38.689 manifestações** registradas é possível verificar que os assuntos com mais reincidência são relativos aos serviços de pedidos de informação sobre assuntos diversos, drenagem, lixo e reciclável, iluminação pública, boca de lobo, buraco em vias públicas, fiscalização de comércio, dentre outros. A Central de Atendimento 162 recebeu durante o exercício de 2024 um total de **15.391 solicitações**, o que corresponde a 39,78% do total de protocolos registrados na Ouvidoria e mais de 75% de toda demanda da *Secretaria de Serviços Urbanos (SESURB)*, conforme demonstrado no quadro da referida secretaria, sob. fls. 25 deste relatório.

A cidade de Praia Grande tem enfrentado desafios significativos relacionados à drenagem urbana, especialmente durante períodos de alta demanda, como a temporada de verão. O aumento populacional temporário, devido ao turismo, intensifica a necessidade de sistemas de drenagem eficientes para prevenir alagamentos e garantir a segurança e o bem-estar dos moradores e visitantes. Esse crescimento populacional não só sobrecarrega a infraestrutura de drenagem, como também aumenta a pressão sobre os serviços de coleta de lixo e materiais recicláveis.

O aumento da demanda por manutenção de bocas de lobo é um reflexo direto desse crescimento, já que com o aumento do número de pessoas, há uma maior quantidade de resíduos sendo gerada, o que pode obstruir os sistemas de drenagem e contribuir para os alagamentos. Além disso, muitas dessas bocas de lobo acabam sendo entupidas por lixo urbano, principalmente materiais que não são destinados corretamente, como plásticos, garrafas PET e outros resíduos sólidos. O descarte inadequado de lixo nas vias públicas prejudica ainda mais o escoamento das águas pluviais, tornando os serviços de drenagem ainda mais necessários e intensificados.

Para atender a essa demanda crescente, a Prefeitura de Praia Grande tem implementado ações periódicas de manutenção nos 32 canais de drenagem da cidade. Essas manutenções, realizadas geralmente a cada três meses, incluem a limpeza completa dos canais, visando melhorar o escoamento das águas pluviais e evitar acúmulos de água nos bairros. As manutenções realizadas pela equipe de drenagem são realizadas com a utilização de equipamentos como retroescavadeiras e escavadeiras hidráulicas para a limpeza das laterais e fundo dos canais.

Ademais, o aumento na geração de resíduos recicláveis tem exigido também adaptações na gestão do lixo na cidade. A quantidade maior de papel, vidro e plástico reciclável exige um esforço maior da coleta seletiva e de educação ambiental para evitar que esses materiais também contribuam para entupir os sistemas de drenagem. O Plano Municipal de Saneamento Básico de Praia Grande tem ressaltado a importância de estratégias eficazes de manejo de águas pluviais e de resíduos, de forma que seja possível atender tanto à demanda por drenagem quanto à gestão de lixo e recicláveis, de maneira integrada.

É fundamental que a população colabore com as iniciativas de drenagem, evitando o descarte inadequado de resíduos nas vias públicas, o que pode obstruir bueiros e canais, comprometendo o sistema de drenagem e aumentando o risco de alagamentos. A participação ativa da comunidade, ao separar corretamente os materiais recicláveis e destinar o lixo de maneira adequada, é essencial para a eficácia das medidas adotadas e para a construção de uma cidade mais resiliente às intempéries.

IV – VISITA TÉCNICA PELA OUVIDORIA MUNICIPAL

Em 2024, foram realizadas vistorias pelos representantes da Ouvidoria Municipal em diversas escolas municipais e unidades de saúde, com a presença da responsável pela Secretaria Municipal de Governo. Durante essas visitas, tivemos a oportunidade de ouvir atentamente os servidores e identificar suas maiores demandas, com o objetivo de melhorar tanto o ambiente de trabalho quanto o bem-estar dos usuários dos serviços públicos.

Esse momento de diálogo foi fundamental para entender as necessidades do dia a dia desses profissionais e das comunidades atendidas, permitindo que as ações da Ouvidoria se tornem mais assertivas e alinhadas às reais necessidades do município. Com isso, buscamos proporcionar um ambiente mais saudável e produtivo para os servidores e, ao mesmo tempo, garantir um atendimento de qualidade para os cidadãos.

V - CONCLUSÃO

Em conclusão, o trabalho realizado pela Ouvidoria Municipal de Praia Grande tem se mostrado essencial para o fortalecimento da relação entre a administração pública e os munícipes. A Ouvidoria, com sua atuação contínua e dedicada, tem cumprido com eficiência o papel de ouvir, compreender e buscar soluções para as demandas da população, promovendo a transparência e a confiança no serviço público.

A receptividade e a qualidade do atendimento, especialmente o presencial e telefônico, são pontos que merecem destaque, pois garantem que as solicitações dos cidadãos sejam tratadas de maneira humanizada e ágil. A atuação da Ouvidoria não apenas resolve problemas pontuais, mas também contribui para a melhoria constante dos serviços prestados pela Prefeitura, identificando áreas de melhoria e potencializando a eficiência da gestão pública.

Portanto, é possível afirmar que o trabalho da Ouvidoria Municipal de Praia Grande tem sido um pilar fundamental para a construção de uma administração pública mais acessível, transparente e comprometida com as necessidades da população, consolidando um modelo de gestão participativa e de excelência.



**PREFEITURA DE PRAIA GRANDE
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO**



OUVIDORIA MUNICIPAL
www.praia grande.sp.gov.br/ouvidoria
ouvidori municipal@praia grande.sp.gov.br
162 ou (13) 3496-2281 – Opção 1

PREFEITURA MUNICIPAL DE PRAIA GRANDE
AV. Presidente Kennedy, 9000 - Mirim - Praia Grande - SP - CEP. 11704-900 - Tel.: (13) 3496-2000